

Código do Serviço:	<i>Cloud Server</i>	Nome do Serviço:	<i>Cloud Server</i>
Data de Publicação:	17/04/2017	Status:	Publicado
Versão:	V2.0.0		

Este documento é de propriedade da SAN Internet Brasil Ltda, portanto é proibida a reprodução não autorizada deste escrito.

TERMO DE USO DE SERVIÇO DE VALOR ADICIONADO (SVA)

O presente Termo de Uso de Serviço é parte integrante do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado e do Termo Aditivo do Serviço *Cloud Server V2*, celebrados entre a SAN e o Cliente, e tem por objetivo a descrição e o esclarecimento de detalhes gerais acerca dos aspectos e características técnicas, operacionais, limites de uso e efeitos do Serviço.

Sumário

1	Descrição Básica do Serviço	2
2	Conceito abrangente do Serviço.....	2
3	Características Administrativas do Serviço	3
4	Recursos Configuráveis	3
5	Linha de <i>UpGrade/DownGrade</i>	5
6	Funcionalidades Inclusas	5
7	Atividades integrantes e não integrantes	7
8	Prazo de Produção e Ativação/Disponibilização do Serviço	8
9	Suporte Técnico.....	8
10	Atividades na Central de Serviços	12
11	Recursos tecnológicos mínimos do Cliente para o funcionamento do Serviço	13
12	Competência (<i>expertise</i>) mínima do Cliente	13
13	Desempenho do Serviço.....	14
14	Limites de Uso do Serviço	16
15	Acordo de Nível de Serviço (<i>SLA - Service Level Agreement</i>)	16
16	Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço	17
17	Cópias de Segurança (<i>Backup</i>)	18
18	Movimentação e atualização	18

1 Descrição Básica do Serviço

O Serviço *Cloud Server V2* consiste na disponibilização de um Servidor Virtual Isolado com o objetivo de hospedar dados (*Sites*), *e-mails*, bancos de dados com conectividade à *Internet* a fim de que o Cliente hospede seu *site* ou aplicação tornando-o disponível na *Internet*.

2 Conceito abrangente do Serviço

O Serviço SAN *Cloud Server V2* é ofertado no modelo de Infraestrutura como Serviço (*IaaS - Infrastructure as a Service*). O modelo de *IaaS* consiste em uma maneira de entregar recursos computacionais isolados para o cliente, onde o fornecedor - a SAN - disponibilizará o *hardware* e o sistema operacional, e conforme a solicitação do cliente, poderá ou não organizar *software*, aplicações, *prestar* suporte a determinadas linguagens de programação e pacotes para instalação de novos aplicativos como parte da sua oferta.

Os recursos disponíveis são configuráveis ao momento da contratação e podem ser escolhidos conforme necessidade.

Assim torna-se responsabilidade do Cliente analisar, antes da contratação, se os recursos ofertados atenderão os seus interesses tecnológicos e/ou a partir dessa análise, adaptar sua necessidade para utilizar o serviço.

A contratação de uma solução baseada em *IaaS*, como o SAN *Cloud Server V2*, exige que o Cliente tenha expertise tecnológico MÉDIO/ALTO das tecnologias utilizadas para o funcionamento da *Internet* como um todo.

A Família de Serviços SAN *Cloud Server V2* possui 2 grupos: um Gerenciado - (administrado pela SAN) e um Não Gerenciado (administrado pelo Cliente).

No grupo NÃO GERENCIADO (NG) são ofertadas duas linhas:

- a) *Linux*: Uma oferta de servidor virtual com a possibilidade de efetuar o *deploy* deste sistema operacional e várias opções de instalação de *CMS* e *e-commerce*;
- b) *Windows*: Uma oferta de servidor virtual com a possibilidade de efetuar o *deploy* deste sistema operacional e opcionalmente com painel de controle *Parallels Plesk*.



No grupo GERENCIADO (SG) são ofertadas opções de extensão de famílias de outros serviços da SAN, entre elas:

a) *Cloud Server Host*: Uma extensão da família *Cloud Host - Linux ou Windows* - que provê um Servidor Virtual com recursos configuráveis isolados fisicamente para atender as necessidades do Cliente.

b) *Cloud Server Mail*: Uma extensão da família *Cloud Mail* que provê um Servidor Virtual com recursos configuráveis isolados fisicamente para atender as necessidades do Cliente.

c) *Cloud Server Revenda*: Uma extensão da família *Cloud Revenda cPanel* que provê um Servidor Virtual com recursos configuráveis isolados fisicamente para atender as necessidades do Cliente.

3 Características Administrativas do Serviço

O Serviço apresenta as seguintes características administrativas:

Provisionamento:	() Infraestrutura da SAN (x) Infraestrutura de Terceiros
Pagamento:	(x) Pré-Pago () Pós-Pago
Forma:	(x) Recorrente () Eventual () Programado () A Crédito

4 Recursos Configuráveis

Os clientes que contratarem o Serviço Não Gerenciado (NG) poderão optar pelas seguintes configurações de recursos:

	<i>Linux</i>	<i>Windows</i>
Memória (GBs)	2/4/8	2/4/8
vCPUS	1/2/4	1/2/4
Disco Principal (GBs)	10/20/40	25/50/100
Disco Secundário (GBs)	50/100/200/500	50/100/200/500
Transferência (TBs)	5	5
IPs Adicionais	1 a 16	1 a 16
<i>cPanel</i>	Opcional	n/a
<i>Windows</i>	n/a	Opcional
<i>Plesk</i>	Opcional	Opcional

Os clientes que contratarem o Serviço Gerenciado (SG) poderão optar pelas seguintes configurações de recursos:

	<i>C.S. Host</i>	<i>C.S. Mail</i>	<i>C.S. Plesk</i>	<i>C.S. Revenda (2)</i>
Memória (GBs)	4 / 8	4 / 8	4 / 8	8
vCPUS	1/2/4	1/2/4	1/2/4	1/2/4
Disco Principal (GBs)	25/50/100	25/50/100	25/50/100	25/50/100
Disco Secundário (GBs)	50/100/200/500	50/100/200/500	50/100/200/500	50/100/200/500
<i>MySQL</i>	✓	X	X	✓
<i>cPanel</i>	✓	✓	X	✓
<i>Windows</i>	X	X	✓	X
<i>Plesk 12.5 WebHost Edition (1)</i>	X	X	✓	X

(1). A opção *Plesk Windows* inclui uma licença *Windows* por *default*.

(2). A SAN preparou modelos para Revendas com maior espaço e recursos especiais visando atender a necessidade específica do serviço.

(3). A SAN preparou para *DB* um modelo onde os bancos estão hospedados no Disco Secundário *SSD NVMe* - com performance elevada - e tripla redundância em *storage* para ampliar a segurança dos dados.

Adicionalmente, os insumos abaixo podem ser configurados de acordo com o interesse do Cliente. Eles estarão disponíveis para configuração no momento da contratação ou ainda em *UpGrades/DownGrades* (No Serviço NG - apenas para Clientes da linha *Linux/Windows* e para Clientes SG em todas as opções).

Seus preços mensais serão apresentados ao Cliente nesses momentos e serão confirmados por *e-mail* a cada contratação ou Termo Aditivo.

Insumo	Unidade de Medida	Mínimo Contratável	Máximo Contratável
Tráfego de Dados	TB	5	Ilimitado
<i>IP Dedicado</i>	Sim/Não	1	16
Acesso <i>SSH</i> (4)	Sim/Não	0	1

(4). No grupo SG as credenciais *SSH* são entregues com acesso limitado a recursos acessíveis a partir do *cPanel*.

5 Linha de UpGrade/DownGrade

A linha de *UpGrade/Downgrade* determina a linha de evolução/involução do serviço. O Cliente poderá realizar *UpGrades* ou *DownGrades* manualmente entrando em contato pela área do cliente. Durante o processo de *Upgrade*, o cliente não receberá os recursos contratados no *Cloud Server in-place*, ao invés, ele será migrado para outro *Cloud Server* com as novas características contratadas.

Plano	UpGrade	DownGrade
<i>Light</i>		
<i>Cloud Server Light v2</i>	<i>Cloud Server Host V2</i> <i>Cloud Server Mail V2</i> <i>Cloud Server Revenda V2</i> <i>Cloud Server Banco de Dados MySQL</i>	n/a
<i>OnDemand</i>		
<i>Cloud Server Host V2</i>	<i>Cloud Server Mail V2</i> <i>Cloud Server Revenda V2</i> <i>Cloud Server Banco de Dados MySQL</i>	n/a
<i>Cloud Server Host Plesk V2</i>	-	n/a
<i>Cloud Server Mail V2</i>	<i>Cloud Server Revenda V2</i> <i>Cloud Server Banco de Dados MySQL V2</i>	n/a
<i>Cloud Server Banco de Dados MySQL V2</i>	-	n/a
<i>Cloud Server Banco de Dados MySQL V2</i>	-	n/a

O cliente sempre poderá ainda realizar *upgrade* para outras famílias de serviços da SAN de acordo com o seu interesse.

6 Funcionalidades Inclusas

As funcionalidades inclusas representam recursos e possibilidades a partir de tecnologias e ferramentas disponíveis para utilização sem custo adicional, a menos que sejam opcionais, o que significa que tem pré-requisitos, ou custo adicional.

Funcionalidade	NG		SG	
	<i>Linux</i>	<i>Windows</i>	<i>Linux</i>	<i>Windows</i>
Painel de Gerenciamento na Área do Cliente	Sim	Sim	Sim	Sim

<i>cPanel</i>	Sim	Opcional	Opcional	N/A
<i>Plesk</i>	Não	Opcional	Opcional	Opcional
Sistemas Operacionais <i>Linux</i>	Opcionais	Opcionais	Opcionais	N/A
Sistemas Operacionais <i>Windows</i>	Não	Opcionais	Opcionais	Sim
Acesso <i>Root</i> aos Servidores	Sim	Sim	Não	N/A
Acesso <i>KVM</i>	Sim	Sim	Não	Não

Opções de Deploy:

A SAN tem um portfólio de Sistemas Operacionais (SO) e Aplicações que considera NATIVAS dos seus serviços. No momento da contratação essas opções estarão disponíveis para a escolha por parte do cliente:

Nome do SO/Aplicação	Tipo	Cobrado
<i>CentOS 6/7</i>	SO	Sem Custo
<i>Ubuntu Server 16.04/15.10/15.04/14.04</i>	SO	Sem Custo
<i>Debian 7/8</i>	SO	Sem Custo
<i>Kubuntu Desktop 14.04</i>	SO	Sem Custo
<i>Docker+Ubuntu 15.04/14.04</i>	SO	Sem Custo
<i>Joomla+Debian 8</i>	Aplicação	Sem Custo
<i>Prestashop+Debian 8</i>	Aplicação	Sem Custo
<i>Wordpress+Debian 8</i>	Aplicação	Sem Custo
<i>Drupal+Debian 8</i>	Aplicação	Sem Custo
<i>Archlinux</i>	Aplicação	Sem Custo
<i>cPanel+CentOS6</i>	Aplicação	Custo Adicional
<i>Plesk WebAdmin+CentOS6</i>	Aplicação	Custo Adicional
<i>Plesk WebPro+CentOS6</i>	Aplicação	Custo Adicional
<i>Plesk WebHost+CentOS6</i>	Aplicação	Custo Adicional
<i>Plesk WebAdmin+Ubuntu14.04</i>	Aplicação	Custo Adicional
<i>Plesk WebAdmin+Ubuntu14.04</i>	Aplicação	Custo Adicional
<i>Plesk WebAdmin+Ubuntu14.04</i>	Aplicação	Custo Adicional
<i>Plesk WebAdmin Windows(1)</i>	Aplicação	Custo Adicional
<i>Windows Server 2012 R2(1)</i>	SO	Custo Adicional

(1) *Windows Server* e *Plesk Windows* disponível em algumas configurações unicamente.

7 Atividades integrantes e não integrantes

Abaixo apresentamos as atividades de administração dos servidores que são ou não realizadas pela SAN no modelo de contratação **NÃO GERENCIADO** sendo que "X" representam as atividades que não são realizadas pela SAN e "✓" são as atividades realizadas pela SAN:

Atividades de Gerenciamento do Servidor				
Componentes do Serviço	NG1	NG2	NG3	NG4
Atividades de <i>Backup/Restore</i> (1)	X	X	X	X
Notificações e alertas	X	X	X	X
<i>Deploy</i> de Sistemas Operacionais (Portfólio SAN)	✓	✓	✓	✓
Atualização e Manutenção de Sistemas Operacionais	X	X	X	X
<i>Deploy</i> de Aplicações Nativas da SAN	✓	✓	✓	✓
Atualização e Manutenção de Aplicações Nativas da SAN	X	X	X	X
<i>Deploy</i> de Aplicação do Cliente	X	X	X	X
Atualização e Manutenção da Aplicação do Cliente	X	X	X	X
Gestão de <i>IPs</i> Adicionais	X	X	X	X
Gestão de <i>Firewall</i>	X	X	X	X
Gerenciamento de ambiente e atuação em casos de <i>Disaster and Recovery</i>	X	X	X	X

Abaixo apresentamos as atividades de administração dos servidores que são ou não realizadas pela SAN no modelo de contratação **GERENCIADO** sendo que "X" representam as atividades que não são realizadas pela SAN e "V" são as atividades realizadas pela SAN:

Atividades de Gerenciamento do Servidor				
Componentes do Serviço	SG1	SG2	SG3	SG4
Atividades de <i>Backup/Restore</i> (1)	X	✓	✓	✓
Notificações e alertas	X	✓	✓	✓
<i>Deploy</i> de Sistemas Operacionais (Portfólio SAN)	✓	✓	✓	✓
Atualização e Manutenção de Sistemas Operacionais	✓	✓	✓	✓
<i>Deploy</i> de Aplicações Nativas da SAN	✓	✓	✓	✓
Atualização e Manutenção de Aplicações Nativas da SAN	✓	✓	✓	✓
<i>Deploy</i> de Aplicação do Cliente	X	X	X	X
Atualização e Manutenção da Aplicação do Cliente	X	X	X	X

Gestão de <i>IPs</i> Adicionais	X	✓	✓	✓
Gestão de <i>Firewall</i>	X	✓	✓	✓
Gerenciamento de ambiente e atuação em casos de <i>Disaster and Recovery</i>	X	✓	✓	✓

(1) A SAN realiza atividades administrativas de *Backup/Restore* apenas no caso de o cliente contratar um serviço de *backup* da própria SAN que utiliza aplicativos sob sua responsabilidade. Não se incluem nessa atividade gestão de *backup*, ou ainda a execução de rotinas de *backup e restore*, que utilizem aplicativos de terceiros, ou ainda, executados em qualquer infraestrutura que não seja a da SAN. Cabe ao cliente solicitar a execução dessas atividades através de contato via ticket ou agendamento de rotina com a equipe de atendimento da SAN.

8 Prazo de Produção e Ativação/Disponibilização do Serviço

Os prazos de ativação, bloqueio, desbloqueio e término do Serviço atendem a tabela abaixo:

	NG	SG
Prazo de Ativação:	Até 1 dia útil	Até 1 dia útil
Prazo de Bloqueio:	24h após o vencimento	24h após o vencimento
Prazo de Desbloqueio:	Até 1 dia útil	Até 1 dia útil
Prazo de Término:	7 dias após vencimento	7 dias após vencimento

9 Suporte Técnico

Serviços Não Gerenciados (NG):

Segue detalhamento dos componentes e atividades realizadas com a finalidade de prover Suporte Técnico às linhas de serviços do grupo NG (Não Gerenciado):

Componentes do Serviço	NG1	NG2	NG3	NG4
<i>Root/Admin</i>	Sim	Sim	Sim	Sim
Gestão Administrativa via Painel de Controle	✓	✓	✓	✓
Suporte à Infraestrutura				
Monitoramento e Gerenciamento da Infraestrutura de <i>Data Center</i>	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e Gerenciamento da Disponibilidade de Rede	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e Gerenciamento da Disponibilidade de <i>Hardware</i>	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e Gerenciamento de Sistemas Operacionais	X	X	X	X
Monitoramento e Gerenciamento das Configurações de Aplicações	X	X	X	X
Monitoramento e Gerenciamento da Segurança (<i>DDoS</i> e Práticas Maliciosas)	✓	✓	✓	✓

Ferramentas de Autoatendimento				
Gestão e Melhorias da Base de Conhecimento	✓	✓	✓	✓
Gestão e Melhorias da Ferramenta de <i>Status</i> do Serviço	✓	✓	✓	✓
Gestão e Melhorias das Ferramentas de Automação do Serviço	X	X	X	X
Gestão e Melhorias do Painel de Controle (Uso dos Serviços)	X	X	X	X
Canais de Atendimento				
Registro de <i>Tickets</i> na Área do Cliente 24x7	✓	✓	✓	✓
Atendimento por <i>Chat Online</i> 8x5*	✓	✓	✓	✓
Atendimento Telefônico 8x5**	X	✓	✓	✓
Atendimento Telefônico 24X5***	X	X	✓	✓
Atendimento Telefônico 24x7	X	X	X	✓
Equipes de Atendimento				
Equipe Administrativa	✓	✓	✓	✓
Equipe de <i>Service Desk</i> (N1)	✓	✓	✓	✓
Equipe de <i>Help Desk</i> (N2)	✓	✓	✓	✓
Equipe de Rede / Segurança (N3)	X	X	V	✓
Equipe de Engenharia de Serviço (N4)	X	X	X	X
Natureza do Atendimento				
Reativo	✓	✓	✓	✓
Proativo	X	X	X	X
Em <i>Pool</i>	✓	✓	✓	✓
Exclusivo	X	X	X	✓
Priorização do Atendimento				
Priorização na Fila de Atendimento via <i>Chat</i>	Baixa	Alta	Alta	Alta
Priorização na Fila de Atendimento Telefônico	Baixa	Média	Alta	Alta
Priorização na Fila de <i>Tickets</i>	Baixa	Média	Alta	Alta
SLA de Atendimento (Tempo Máximo de Resposta Inicial)				
	NG1	NG2	NG3	NG4
Tempo de Resposta para <i>tickets</i>	Até 1 dia útil	Menos de 12 Horas	Menos de 8 Horas	Sob Consulta

* De segunda à sexta-feira das 9:00 às 17:00 horas - exceto feriados.

** Das 8:00 horas de segunda-feira até as 18:00 horas de sexta-feira, sem interrupção - exceto feriados.

*** 24 horas/dia - exceto feriados.

O calendário oficial dos feriados brasileiros é disponibilizado anualmente através do Diário Oficial da União.

Os clientes que contratarem Serviços Não Gerenciados (NG) na modalidade Light terão unicamente acesso ao Suporte Técnico NG1 gratuitamente.



Caso seja do interesse do cliente outro nível de suporte, exigirá que seja feita a migração para um Serviço da linha *On-Demand*.

Clientes da linha *On-Demand* terão o Suporte Técnico NG1 gratuitamente e poderão modificar o nível do Suporte Técnico de acordo com a tabela acima.

Serviços Gerenciados (SG):

Abaixo detalhamos os componentes e atividades realizadas com a finalidade de prover Suporte Técnico às linhas de serviços do grupo SG (Gerenciado):

Componentes do Serviço	Todas as modalidades			
	SG1	SG2	SG3	SG4
<i>Root/Admin</i>	Não	Não	Não	Não
Gestão Administrativa via Painel de Controle	✓	✓	✓	✓
Suporte à Infraestrutura				
Monitoramento e Gerenciamento da Infraestrutura de <i>Data Center</i>	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e Gerenciamento da Disponibilidade de Rede	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e Gerenciamento da Disponibilidade de <i>Hardware</i>	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e Gerenciamento de Sistemas Operacionais	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e Gerenciamento das Configurações de Aplicações	✓	✓	✓	✓
Monitoramento e Gerenciamento da Segurança (<i>DDoS</i> e Práticas Maliciosas)	✓	✓	✓	✓
Ferramentas de Autoatendimento				
Gestão e Melhorias da Base de Conhecimento	✓	✓	✓	✓
Gestão e Melhorias da Ferramenta de Status do Serviço	✓	✓	✓	✓
Gestão e Melhorias das Ferramentas de Automação do Serviço	✓	✓	✓	✓
Gestão e Melhorias do Painel de Controle (Uso dos Serviços)	✓	✓	✓	✓
Registro de <i>Tickets</i> na Área do Cliente 24x7	✓	✓	✓	✓
Atendimento por <i>Chat</i> Online 8x5*	✓	✓	✓	✓

Atendimento Telefônico 24X5***	X	X	✓	✓
Atendimento Telefônico 24x7	X	X	X	✓
Acesso direto à Equipes de Atendimento				
Equipe Administrativa	✓	✓	✓	✓
Equipe de <i>Service Desk</i> (N1)	✓	✓	✓	✓
Equipe de <i>Help Desk</i> (N2)	✓	✓	✓	✓
Equipe de Rede / Segurança (N3)	X	X	✓	✓
Equipe de Engenharia de Serviço (N4)	X	X	✓	✓
Natureza do Atendimento				
Reativo	✓	✓	✓	✓
Proativo	X	✓	✓	✓
Em <i>Pool</i>	✓	✓	✓	X
Exclusivo	X	X	X	✓
Priorização do Atendimento				
Priorização na Fila de Atendimento via <i>Chat</i>	Alta	Alta	Alta	Alta
Priorização na Fila de Atendimento Telefônico	Baixa	Média	Alta	Alta
Priorização na Fila de <i>Tickets</i>	Baixa	Média	Alta	Alta
SLA de Atendimento (Tempo Máximo de Resposta Inicial)				
Tempo de Resposta para <i>tickets</i>	SG1	SG2	SG3	SG4
	Até 1 dia útil	Menos de 12 Horas	Menos de 8 Horas	Sob Consulta

* De segunda à sexta-feira das 9:00 às 17:00 horas - exceto feriados.

** Das 8:00 horas de segunda-feira até as 18:00 horas de sexta-feira, sem interrupção - exceto feriados.

*** 24 horas/dia - exceto feriados.

O calendário oficial dos feriados brasileiros é disponibilizado anualmente através do Diário Oficial da União.

Os clientes que contratarem Serviços Gerenciados (SG) terão unicamente acesso ao Suporte Técnico SG1 gratuitamente e poderão modificar o nível do Suporte Técnico de acordo com a tabela acima.

10 Atividades na Central de Serviços

A equipe da Central de Serviços está preparada para atender Registros de Incidentes ou Requisições de Serviços limitados aos temas abaixo:

Central de Serviços	Integra	Não integra
Dúvidas Técnicas		
Informações Técnicas sobre os Serviços (termo de uso)	✓	
Auxílio para o uso da base de conhecimento da SAN	✓	
Auxílio para o uso da Área do Cliente	✓	
Auxílio na configuração de <i>DNS</i>	✓	
Informações sobre Consumo de Recursos	✓	
Reenvio de Senhas		✓
Desbloqueio de <i>IPs</i> no <i>Firewall</i>	✓	
Criar uma nova conta (contrato) de <i>Cloud Server</i>	✓	
Desenvolvimento ou Codificação de <i>Sites</i>		✓
Suporte à aplicativos de terceiros		✓
Suporte à Clientes de <i>E-mail</i> (exceto configuração)		✓
Alteração em Códigos Fonte		✓
Alteração em Bancos de Dados		✓
Questões Administrativas		
Informações sobre Contrato Geral de Serviços	✓	
Informações sobre Faturamento do Serviço	✓	
Ajustes ou Correção de Descontos	✓	
Descontos relativos a perda de <i>SLA</i>	✓	
Liberação Provisória (Desbloqueio Provisório)	✓	

Nesse serviço, o cliente ainda poderá contratar, de maneira eventual (a cada vez), algumas atividades de Suporte Técnico especializado que são de responsabilidade do Cliente, mas que, quando contratadas, podem ser realizadas (por evento) pela SAN, entre elas:

Ações Configuráveis	Un	Mínimo	Máximo
Migração Assistida	Un	1	1
<i>Restore</i> de Dados do <i>cPanel</i>	Un	1	Ilimitado
<i>Restore</i> de Dados da Infra	Un	1	Ilimitado
Desbloqueio <i>IP</i> (Listas <i>SPAM</i>)	Un	1	Ilimitado

11 Recursos tecnológicos mínimos para poder operar o serviço:

Recurso	Mínimo
Registro de domínio	Ativo

12 Competência (*expertise*) mínima do Cliente

Serviços Não Gerenciados (NG):

Para poder usar o Serviço Não Gerenciado, o Cliente obrigatoriamente deverá possuir uma série de expertises em especial, mas não se limitando a essas:

Conhecimento	Nível		
	Baixo	Médio	Especialista
<i>cPanel</i>		✓	
<i>Windows Server</i>		✓	
<i>Plesk</i>		✓	
<i>DNS</i>		✓	
Práticas de Segurança			✓
Gestão de <i>sites</i>		✓	
<i>FTP</i>		✓	
<i>SSH</i>			✓
Programação <i>WEB</i>		✓	
Bancos de Dados			✓

Serviços Gerenciados (SG):

Para poder usar o Serviço Gerenciado, o Cliente obrigatoriamente deverá possuir uma série de expertises em especial, mas não se limitando a essas:

Conhecimento	Nível		
	Baixo	Médio	Especialista
<i>cPanel</i>	✓		
<i>Windows Server</i>	✓		
<i>Plesk</i>	✓		
<i>DNS</i>	✓		

Práticas de Segurança	✓		
Gestão de sites	✓		
FTP		✓	
SSH		✓	
Programação WEB		✓	
Bancos de Dados		✓	

Caso o Cliente utilize o instalador de aplicativos para utilizar os aplicativos de sua preferência, deverá dominar os aspectos de gestão do referido aplicativo sob pena de serem gerados incidentes no ambiente da sua hospedagem como resultado de sua imperícia.

13 Desempenho do Serviço

Partindo da premissa que a percepção do Desempenho de um Serviço é composta por aspectos objetivos e mensuráveis e aspectos subjetivos, não mensuráveis e que por esse motivo modificam-se para cada Cliente, o Cliente entende desde já que:

a) A SAN utiliza o que existe de mais moderno em tecnologia no mercado mundial, e por isso, estabeleceu padrões de Serviço compatíveis com qualquer tipo de configuração que o Cliente solicite dentre disponibilizadas pela SAN;

b) Cada possível configuração contratada pelo Cliente corresponde a um Desempenho proporcional e por isso, a partir da contratação de uma configuração abaixo da demanda real de recursos do Cliente, o Desempenho do Serviço poderá ser prejudicado;

c) É de responsabilidade exclusiva de o Cliente contratar uma Configuração de Serviço que permita um Desempenho compatível com as suas necessidades e também como manutenção de recursos tecnológicos, do lado do Cliente, que consigam refletir o desempenho do Serviço que é entregue do lado da SAN;

d) O serviço *Cloud Server V2* utiliza diferentes sistemas de virtualização para fornecer os servidores, por tanto o hardware provisionado se torna o limite operacional do cliente;

e) Na grande maioria das aplicações a latência não é um problema, porém se você roda uma aplicação sensível a mudanças de latência, utilize os valores abaixo descritos para verificar se o ambiente, no pior cenário, atenderá sua necessidade:

Mínimo = 152ms

Máximo = 361ms

Média = 197ms

Listamos abaixo alguns exemplos naturais de falhas do ambiente *Internet* que podem fazer com que a percepção do Cliente seja de que o Serviço não está funcional ou está intermitente mesmo quando a funcionalidade dele é plena.

Evento	Percepção	O que fazer
Falha de conectividade na operadora	Se a operadora de conectividade enfrentar problema no roteamento, o serviço continuará ativo, ainda que indisponível àquela região.	Entrar em contato com o provedor de <i>Internet</i> .
Falha no <i>hardware</i> local	Percepção de perda de Desempenho no Serviço contratado, oscilações, intermitência e até indisponibilidade.	Verifique se há conexão com a <i>internet</i> ; Verifique se o <i>hardware</i> do dispositivo utilizado está com os <i>drivers</i> atualizados; Verifique se os dispositivos de rede estão devidamente funcionais e licenciados.
Vírus na rede local	Incidentes de segurança na rede local podem levar o Cliente a entender que o serviço está abaixo do desempenho esperado com oscilações, intermitência e até indisponibilidade.	Certifique-se de que as vacinas dos <i>softwares</i> antivírus estejam ativas e atualizadas.
Falha de programação em <i>sites</i>	É importante que os aplicativos <i>web</i> estejam devidamente configurados, adotando as boas práticas recomendadas para cada linguagem. Desenvolvedores sem a habilitação adequada podem criar <i>sites</i> com lógicas de programação ou códigos que podem tornar lentas determinadas consultas a bancos de dados e até tirar o <i>site</i> do ar, por exemplo, apesar da Plataforma estar totalmente disponível.	Certifique-se que o desenvolvedor é habilitado para o desenvolvimento em determinada linguagem de programação. Certifique-se de que a aplicação utilizada esteja atualizada e de acordo com as indicações do fornecedor; Certifique-se de que não sejam utilizados <i>IPs</i> para chamadas de conexões com bancos de dados, por exemplo.
<i>Sites</i> com chamadas externas indisponíveis	Quando um <i>site</i> necessita chamadas externas a seu conteúdo (ex.: <i>sites</i> de notícias, <i>widget</i> de previsão do tempo, etc.) indisponibilidade no servidor onde o <i>widget</i> está hospedado podem causar falsa sensação de intermitência no serviço.	Certifique-se de que todas as chamadas estão acessíveis, e de acordo com a recomendação do fornecedor/desenvolvedor do <i>plugin</i> .
<i>Site</i> com erro de resolução <i>DNS</i>	As configurações de <i>DNS</i> podem estar configuradas incorretamente e/ou o domínio está congelado / inativo.	Verifique se os nameservers estão cadastrados corretamente junto ao registrante do domínio; Verifique se os subdomínios estão devidamente cadastrados na zona de <i>DNS</i> do domínio.

Falha de conexão com servidor de <i>e-mail</i>	Quando mal configurados, <i>softwares</i> de serviços antivírus instalados localmente na máquina do Cliente, podem gerar falso-positivos sobre o serviço de <i>e-mail</i> .	Certifique-se de que o Cliente de <i>E-mail</i> esteja devidamente configurado; Certifique-se de que o antivírus esteja devidamente atualizado, licenciado e configurado.
Mensagens não chegam aos destinatários	Quando os <i>e-mails</i> são enviados a partir de um <i>IP</i> dedicado, este pode estar cadastrado em <i>blacklists</i> , o que faz com que as mensagens não sejam entregues aos destinatários.	Solicite o desbloqueio junto ao órgão que listou o <i>IP</i> .
Mensagens não chegam dos remetentes	Os servidores de <i>e-mail</i> dos remetentes podem sofrer instabilidades.	Solicite que o remetente verifique a situação do seu serviço junto ao seu provedor de serviços.

14 Limites de Uso do Serviço

Nas famílias de Serviços *Cloud Server V2*, os recursos computacionais são isolados fisicamente, por isso os limites são definidos pelo *hardware* contratado em cada modelo escolhido pelo Cliente.

Nos serviços NG o Cliente poderá configurar e determinar limites específicos conforme sua necessidade, sempre limitado ao total físico contratado.

Nos Serviços SG a SAN estabelecerá limites máximos de acordo com a contratação e não realizará restrição até que esse limite seja atingido. Nos casos em que houver excesso de uso de recursos, a SAN poderá limitar o uso por uma aplicação com a finalidade de manter a disponibilidade do Serviço. Nesse caso o cliente será notificado para optar ou não pelo aumento de recursos.

O Tráfego de dados é entregue até o limite de 5TB de dados. A partir desse limite a SAN poderá realizar cobrança de tráfego adicional.

15 Acordo de Nível de Serviço (SLA - *Service Level Agreement*)

A SAN oferta Acordo de Nível de Serviço (SLA) para o Serviço *Cloud Server V2*, observados os termos constantes nos Capítulos 20, 21, 22 e 23 do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado, disponível no Site SAN e limita-se a disponibilidade dos itens listados abaixo:

Item	SLA
<i>Uptime do Cloud Server V2</i>	99.85%

16 Restrições e efeitos do Bloqueio e Cancelamento do Serviço

Abaixo apresentamos as restrições de funcionalidades que ocorrem durante o bloqueio parcial do Serviço *Cloud Server V2*:

Funcionalidade	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Comunicação com a <i>Internet</i>	✓	
Acesso de Visitantes ao <i>Site</i> da Hospedagem	✓	
Acesso aos <i>e-mails</i> via <i>webmail</i>	✓	
Acesso aos <i>e-mails</i> via clientes de <i>e-mail</i>	✓	
Acesso via <i>FTP</i>	✓	
Acesso à Bases de dados	✓	
Armazenamento dos Dados do Cliente	✓	
Entrega dos <i>e-mails</i> nas Caixas Postais do Cliente	✓	
Rotinas internas realizadas entre <i>site</i> e bancos de dados		✓
Rotinas de <i>CronJob</i>		✓
<i>APIs</i> ou outros códigos e integrações externas	✓	
Acesso a Área do Cliente		✓
Acesso ao local de pagamento de faturas		✓
Listas de <i>e-mail</i>	✓	
Acesso ao Painel <i>cPanel</i>	✓	
Envio de <i>E-mails</i>	✓	

Além das Práticas elencadas nas Cláusulas 62, 63 e 65 do Contrato Geral de Prestação de Serviços de Valor Adicionado (SVA), disponível no *Site* SAN, reforçamos que as práticas abaixo listadas podem gerar o bloqueio temporário do Serviço do Cliente:

Prática	Bloqueio Parcial?	
	Sim	Não
Hospedagem de Arquivos Maliciosos (<i>Phishing</i>)	✓	
Prática de <i>SPAM</i>	✓	
<i>DMCA</i> (Notificação sobre Direitos Autorais)	✓	
Erro reiterado de Senhas de Acesso a Plataforma	✓	



17 Cópias de Segurança (Backup)

Serviços Não Gerenciados (NG):

Nessa modalidade a SAN não efetuará *Backup* dos dados do cliente em nenhuma hipótese. O cliente poderá contratar uma solução de *Backup* de terceiros, ou ainda um Serviço especializado *Backup* da SAN (ver detalhes e regras no Termo de Uso do Serviço), porém a realização das atividades de *backup/restore* e a salvaguarda dos dados é de responsabilidade do cliente.

Serviços Gerenciados (SG):

Nessa modalidade a SAN não realiza *Backup* dos dados do Cliente. Caso haja a contratação de um Serviço especializado de *backup* da SAN (ver detalhes e regras no Termo de Uso do Serviço), o cliente pode solicitar que as atividades de execução do *backup* sejam realizadas pela SAN desde que contrate os níveis de Suporte SG1, SG2 e SG3. Essa solicitação deverá ser feita através de contato com a equipe de atendimento da SAN na Área do Cliente.

IMPORTANTE: Reforçamos a responsabilidade única e exclusiva do CLIENTE em adotar as práticas de *backup* da sua preferência conforme a Declaração da Cláusula 69 do Contrato Geral de Prestação de Serviços Adicionados (SVA), disponível no Site SAN.

18 Movimentação e atualização

Além do previsto nos Capítulos 20, 21 e 22 do Contrato Geral de Prestação de Serviços - SVA, alertamos para as movimentações e atualizações abaixo que podem ser realizadas no Serviço *Cloud Server V2*:

Movimentações

A SAN realizará movimentação apenas de Serviços SG. A movimentação de dados em serviços NG é de responsabilidade exclusiva do Cliente.

As movimentações podem ser feitas conforme tabela abaixo:

O que é movimentado	O que é alterado	Possível impacto
Contas de <i>e-mail</i>	Endereço de <i>IP</i> Principal do servidor	Clientes de <i>e-mail</i> com configuração incorreta.

Sites	Endereço de IP Principal do servidor	Códigos com chamadas IP e não nomes.
Bancos de dados	Endereço de IP Principal do servidor	Códigos com chamadas IP e não nomes.
Zonas DNS	Endereço de IP Principal do servidor	Propagação de DNS, que pode levar de 1 a 24 horas.

Atualizações

A SAN deverá realizar atualizações constantes dos itens abaixo - exclusivamente nos Serviços SG, buscando garantir a integridade, segurança e disponibilidade dos serviços. As atualizações podem ser iniciadas por orientação do fabricante.

Atualização	Impacto no Serviço?	Dias da Semana em que pode ocorrer						
		S	T	Q	Q	S	S	D
Vacinas <i>SpamAssassin</i>	Não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualizações do SO	Não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualização de Aplicações	Não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualizações <i>cPanel</i>	Não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Atualizações <i>Plesk</i>	Não	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓